

**Х  
НАУЧНАЯ  
КОНФЕРЕНЦИЯ  
НАУЧНОЙ  
БИБЛИОТЕКИ  
ТГУ**



ТАРТУСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

X научная конференция  
Научной библиотеки ТГУ

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ  
ОПТИМИЗАЦИИ  
ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧИТАТЕЛЕЙ

21-23 мая 1986 г.

Секция: Психологические проблемы  
информатики и информационной деятельности

Тезисы докладов

ТАРТУ 1986

Оформление обложки Т. Сепп

Работа X научной конференции НБ ТГУ проводится по двум секциям:

I. Актуальные проблемы оптимизации обслуживания читателей;

II. Психологические проблемы информатики и информационной деятельности.

Тезисы докладов изданы в двух отдельных сборниках по указанным секциям. Тексты тезисов II секции печатаются в авторской редакции с необходимыми сокращениями.

Оргкомитет

ТЕЗИСЫ ДОКЛАДОВ X НАУЧНОЙ КОНФЕРЕНЦИИ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ ТГУ  
"АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ОПТИМИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧИТАТЕЛЕЙ".

21-23 мая 1986 г.

На русском языке.

Тартуский государственный университет.

СССР, 202400, г.Тарту, ул.Пялсона, 14.

Ответственные редакторы У. Тыннов, А. Норберг.

Подписано к печати 23.04.1986.

МВ 04815.

Формат 60x84/16.

Бумага ротаторная.

Машинопись. Ротапринт.

Условно-печатных листов 2,79.

Учетно-издательских листов 2,67. Печатных листов 3,0.

Тираж 500.

Заказ № 409.

Бесплатно.

Типография ТГУ, СССР, 202400, г.Тарту, ул.Пялсона, 14.

## ОТ ПОТРЕБНОСТЕЙ В ЗНАНИЯХ К ИНФОРМАЦИОННОМУ ЗАПРОСУ

Э.Л.Шапиро

Исходя из определения информации, как отчужденного и обобщественного знания, становится ясно, что важнейшим ориентиром работы инфосистем являются сведения о той рефлексии о потребностях в знаниях, которая порождает информационные потребности и запросы (ИП и ИЗ). Последние уже давно определены как "знание о незнании" (1), т.е. как нечеткие представления о скорее ощущаемом, чем осознаваемом дефиците знаний.

Исходя из распространенного "ресурсного подхода" (2) к информации, ИП рассматривали преимущественно как экономическую, а не социально-психологическую категорию, и для них заимствовали классификацию потребностей политической экономики, соответственно полагая, что существуют ИП, обусловленные объективными общественными условиями. Однако, это представление не совместимо со всем ходом развития науки и техники, ведь само название "объективный" неизбежно порождает представление о некоторых вполне определенных знаниях, объективно необходимых для решения данных задач. Но такое представление, как было показано еще лет 20 тому назад (см. 3, обзор работ В.Эшворта и др.), неверно, т.к. вполне аналогичные открытия и изобретения во все времена совершались в отдаленных в территориальном и языковом плане местах людьми, обладавшими явно различными исходными знаниями и сугубо различной информацией. Соответственно можно говорить лишь о некотором общественно необходимом уровне осведомленности в науке и технике, но отнюдь нет никаких оснований предполагать наличие объективной необходимости в какой-либо конкретной информации. Для каждого конкретного исследователя или разработчика существенна, необходима лишь та информация, которая соответствует его рефлексии об актуальном в данной ситуации дефиците знаний.

Сказанное убеждает, что работа инфосистем должна всегда ориентироваться на изучение актуальной рефлексии ее абонентов и их потребности в знаниях, а не на некоторые (неизбежно чрезмерно абстрактные) якобы "объективные" ИП. Другое дело, что хорошее знание актуального этапа развития (именно процессов и тенденций развития, что куда важнее уже достигнутого уровня) может позволить работнику инфосистемы во многих случаях удачно подбирать абонентам нужную информацию (см. 3), для чего также может служить предложенная (I) методика уточнения ИЗ.

#### Л и т е р а т у р а

1. Шапиро Э.Л. О путях уменьшения неопределенности информационных запросов. - НТИ, сер. I, 1975, № 5, с.3-6.
2. Шрейдер Ю.А. Информационные процессы и информационная среда. - НТИ, сер. 2, 1976, № II, с.3-6.
3. Шапиро Э.Л. Об использовании теории коммуникации в зарубежном библиотековедении. - В кн.: Библиотековедение и библиография за рубежом. Вып. 59. М.: Книга, 1976, с.66-78.

## ПРОТИВОРЕЧИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ПОДХОДОВ К ОЦЕНКЕ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Б.Ф.Володин

1. В процессе проведения централизованного исследования "Общие проблемы оптимизации функционирования библиотек как научно-информационных учреждений", проводившегося в 1981-1985 гг. (головное учреждение - Государственная Публичная библиотека им. М.Е.Салтыкова-Щедрина), его участники столкнулись с психологическими проблемами разного порядка. Возникла потребность осмысления психологических противоречий в деятельности библиотечных работников и потребителей информации. Интерес к этим вопросам и необходимость их решения были связаны с изучением одной из сложных и наименее разработанных проблем библиотечно-информационной работы - разработки критериев и методов ее оценки.

2. Психологический барьер возник перед библиотечными работниками уже на уровне постановки проблемы. Здесь сказалось общее достаточно негативное отношение рядовых библиотечных работников к сбору статистической, экономической и другой оценочной информации. Библиотекари часто видят в самом сборе данной информации причину того, что работа библиотекаря носит недостаточно творческий характер.

3. Исследование доказало возможность повышения творческой активности за счет целенаправленной работы по систематической оценке того или иного вида деятельности. Это требует:

- максимального освобождения самого библиотечного работника от сбора статистических данных вручную,
- четкого понимания зависимости творческой активности от постоянной работы по сбору и осмыслению оценочных данных самими библиотекарями-практиками.

4. Решение проблем оценки библиотечно-информационной деятельности потребовало ломки ряда стереотипов отношений к

различным ее видам – справочно-библиографическому, выставочному и, в особенности, текущему информированию. Так, по отношению к областным, краевым и республиканским (АССР) универсальным научным библиотекам Российской Федерации исследователи отказались от употребления термина ИРИ. Это связано с тем, что выполняемая библиотекарями работа по индивидуальному информационному обслуживанию имеет существенно разную специфику.

5. Более глубокий анализ библиотечно-информационной деятельности был достигнут и за счет усиления обратной связи с потребителями информации. Так, введение талонов обратной связи для оценки эффективности обслуживания абонентов текущего письменного коллективного информирования позволило определить практическую пользу от использования ими бюллетеней новых поступлений, но привело самих потребителей информации к отрицательной реакции на этот вид библиотечно-информационной деятельности.

6. Большое внимание уделяли исследователи библиотекам более слабым в плане организации и ведения библиотечно-информационной работы. Эти библиотеки стали работать, в результате введения систематического и целенаправленного анализа текущей деятельности, на качественно ином, более высоком уровне. Это же привело к первоначальной неудовлетворенности сотрудников наиболее сильных библиотек – самых активных участников исследования.

7. В целом изучение проблем оценки библиотечно-информационной деятельности потребовало проникновения в суть отдельных процессов этой деятельности, притом и в психологические парадоксы.

## ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОТРЕБНОСТЬ И ИНФОРМАЦИОННЫЙ ИНТЕРЕС: ЕДИНСТВО И РАЗЛИЧИЯ

С.Д.Коготков

Информационная потребность (ИП) и информационный интерес (ИИ) являются важнейшими свойствами потребителей информации. Работники органов НТИ, библиотекари и библиографы в своей практической деятельности постоянно имеют дело с ИП и ИИ потребителей (читателей, абонентов), на изучение этих явлений направлены многие конкретно-социологические исследования. Несмотря на это, природа и сущность ИП и ИИ пока недостаточно изучены в информатике, библиотековедении и библиографоведении, в том числе слабо разработан вопрос об отношении между этими явлениями.

Методологической основой разработки проблем ИП, ИИ является деятельностный подход. В рамках этого подхода потребность рассматривается в неразрывной связи с деятельностью, причем деятельность выступает как исходный пункт формирования потребности; возникшая потребность, в свою очередь, ведет к новой деятельности, направленной на удовлетворение этой потребности.

ИП также возникает на основе деятельности (базовой деятельности - БД) и порождает другую деятельность, направленную на поиск, получение и потребление соответствующей информации (информационно-потребительская деятельность - ИПД). Процесс возникновения и функционирования ИП имеет следующую структуру: БД --- ИП --- ИПД. ИП является основополагающей (первичной) формой отношения потребителей к информации. ИИ вторичен по отношению к ИП и входит в структуру ИПД.

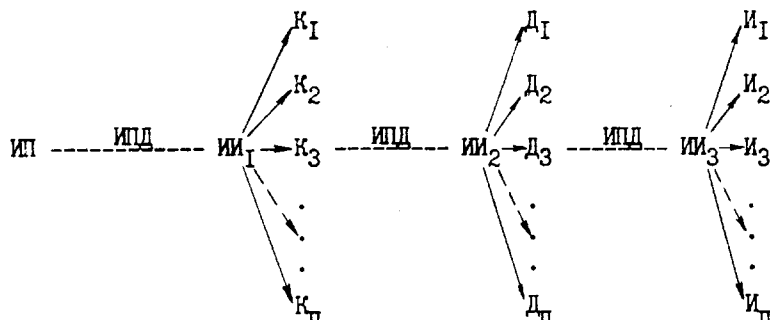
В структуре ИП и ИИ можно выделить два аспекта:

1) состояние потребности, интереса (для потребности это состояние выражается в чувстве неудовлетворенности, недостаточности и т.п.; для интереса - в чувстве заинтересован-



ности, повышенного внимания); 2) предметы ИП и ИИ (объекты, на которые направлены потребность и интерес). Связь и различие между ИП и ИИ обнаруживаются, прежде всего, в отношении между их предметами.

В качестве предмета ИП выступает информация, способная удовлетворить эту потребность. Предмет ИИ не всегда совпадает с предметом ИП. Когда потребитель в ходе ИПД поставлен перед выбором и не знает, какие пути и средства удовлетворения ИП ему предпочесть, он начинает и н т е р е с о в а т ь с я: 1) в какой библиотеке, органе НТИ и т.п. имеется нужная информация, можно ли ее получить, в какой форме и т.д.; 2) в каких документах эта информация содержится; 3) какая из имеющейся в документе информации соответствует его ИП. Таким образом, ИИ может быть направлен на различные объекты, которые выступают в ИПД как возможные пути и средства удовлетворения ИП. На первом этапе возникает интерес (ИИ<sub>1</sub>) к библиотекам, органам НТИ и т.д. (каналам получения информации - К), на втором - интерес (ИИ<sub>2</sub>) к документальным источникам информации (Д), на третьем - интерес (ИИ<sub>3</sub>) к самой информации (И).



Для ИИ характерны избирательность, предпочтение, повышенное внимание и часто положительное эмоциональное отношение к своему предмету. Переход от состояния ИП к состоянию ИИ свидетельствует о том, что потребитель находится на активной стадии ИПД - стадии поиска и выбора путей и средств удовлетворения своей ИП. Поэтому ИИ можно рассматривать как

активную психическую форму ИПД, играющую важную роль в удовлетворении ИП.

Между ИП и ИИ существует тесная связь. Предметом ИИ становятся, прежде всего, те объекты, которые, по представлению потребителя, могут способствовать удовлетворению его ИП. Различие между ИП и ИИ заключается в том, что они имеют разные предметы, выполняют специфические функции и по-разному проявляются в структуре ИПД.

Качество удовлетворения ИП в значительной степени зависит от того, как удовлетворяются ИИ потребителей. Поэтому совершенствование информационного обслуживания должно опираться не только на знание ИП, но и на изучение ИИ. Для удовлетворения ИИ необходима специальная информация о путях и средствах удовлетворения ИП. Особенно важно функционирование такой информации в создаваемых автоматизированных ИПС, где возможности и связи системы могут быть недостаточно известны потребителю. Удовлетворение ИИ в автоматизированных ИПС может эффективно осуществляться в режиме диалога.

## ИНФОРМАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА ЧЕЛОВЕКА ЭПОХИ НТР И ПРОБЛЕМА ИНФОРМАЦИОННОГО ФЕТИШИЗМА

В.Ю.Милитарев

В последнее время в нашей научной литературе возобновилась дискуссия о предмете информатики. С известной степенью уверенности можно считать этот спор внутринаучной проекцией все более глубокого осознания нашим обществом места и роли информационных процессов в современном мире. Не за горами то время, когда информационные процессы будут значить больше, чем технологические процессы. В результате этого перед современной культурой со всей решительностью и остротой встает проблема обобществления знаний, т.е. нахождения эффективных способов передачи знаний от эксперта к потребителю, делающих знания экспертов доступными максимально широкому кругу нуждающихся в них потребителей в максимально удобной для них форме.

Сама эта проблема, в известном смысле, является ровесницей человеческого общества. В конечном счете, язык и культурная традиция данного социума являются первичными способами такой передачи знаний, прибавляющими к нашему личному опыту всю ту мудрость и знание, которые общественная группа накопила в течение веков. Вопрос состоит в том, что в эпоху "компьютерной революции" мы уже не можем полностью удовлетвориться традиционными способами передачи знаний.

Однако, в истории человеческой культуры уже давно были выработаны внутрикультурные механизмы, повышающие эффективность передачи знаний. Прежде всего, здесь следует назвать метод вербального описания невербальных знаний, благодаря которому профессиональное видение специалистов становится до известной степени доступным лицам, не обладающим таким видением. Особенно важна здесь роль письменной записи, при которой происходит почти полная редукция прагматического аспекта вербализуемых знаний, что значительно повышает эффективность

их передачи от эксперта к пользователю. На основе письменности уже в глубокой древности были разработаны способы представления знаний в виде формализованных описаний и логических форм (напр., представление языковых выражений терминами, высказываний – суждениями, представлений – понятиями, текстов – документами и т.п.).

В случае, если, кроме того, возможно осуществить тем или иным способом точное отображение формализуемых знаний с помощью фиксированной знаковой системы, то такое кодирование знаний, частично (но никогда полностью!) редуцирующее их семантику к синтаксису, еще более повышает эффективность их передачи пользователю. Хотя методы формализации и, тем более, кодирования, чрезвычайно сильно обедняют исходные знания, невозможно переоценить их достоинств как мощнейших способов культурной коммуникации, ибо формализованные описания доступны до известной степени каждому человеку, владеющему примененным в данном описании способом формализации.

В этой связи можно было бы определить информатику как науку о представлении знаний в виде данных, доступных кодированию. Данные и есть обобществленное знание, несущее информацию об исходном знании.

Но такое определение информатики, само по себе справедливое, не учитывает в явном виде роли компьютеров в решении задачи обобществления знаний на современном этапе научно-технического прогресса. Поэтому уместно будет определить информатику как науку о представлении знаний в виде данных, доступных для последующей обработки на ЭВМ.

При таком определении информатика вместе с логикой, теорией классификации, семиотикой, документалистикой и т.п. предстает разделом теории представления знаний, которую, видимо, следует понимать не столько как самостоятельную науку, сколько как прикладную гносеологию. "Компьютерная революция" властно ставит перед науками этого цикла задачу, оправдывающую такое наименование, – задачу выявления категориального аппарата человеческого знания и деятельности для того, чтобы можно было использовать машинные аналоги выявленных категорий при проектировании современных информационных систем.

Процесс представления знаний в виде данных естественно

понимать как опредмечивание знаний, а обратный процесс интериоризации потребителем данных в виде знаний – как их распредмечивание. Важно отметить, что для распредмечивания любых данных недостаточно содержащейся в них информации, но требуются дополнительные знания, которые обычно потребитель получает при помощи той или иной культурной традиции.

Данные, требующие для своего распредмечивания знаний, входящих в культурную традицию, общую для данного социума, составляют предмет общей информатики. Данные, требующие для своего распредмечивания знаний, получаемых при посредстве той или иной профессиональной традиции, образуют предмет специальной информатики. Эти определения помогают нам различать универсальные информационные системы общего назначения (АСОД, ИПС, базы данных) от универсальных информационных систем специального назначения (САПР, экспертные системы, базы знаний, языки моделирования). Необходимо помнить, что указанное различие характеризует не программную конструкцию противопоставляемых классов систем, а способы их интерпретации потребителем.

Независимо от проведенного выше различения отчетливо видна фундаментальная общность основных методов представления знаний, выработанных человеческой культурой, таких как формализация знаний, расчленение и классификация, алгоритмизация и т.д. Этот факт тесно связывает информатику с другими разделами прикладной гносеологии, в первую очередь с логикой и теорией классификации.

Знакомство с основными методами представления знаний и основными понятиями категориального уровня, лежащими в их основе, вместе с умением применять эти знания на практике для постановки и решения содержательных задач вместе с навыками практической работы с информационными системами, реализующими методы представления знаний, образуют информационную культуру, необходимую каждому человеку эпохи НТР.

Здоровая информационная культура основана на умении человека правильно входить в "герменевтический круг" Знания–Данные–Знания. Всякая попытка разорвать этот круг чревата для потребителя серьезными деформациями сознания. Так, в случае, если данные становятся настолько значимыми ("гиперреле-

вантными") для их потребителя, что заслоняют стоящие за ними знания (например, если для неопытного сотрудника отдела кадров анкетные данные заслоняют стоящие за ними знания о человеке, к которому они относятся), то эти данные в сознании такого потребителя отчуждаются от стоящих за ними знаний. Такое извращение нормального соотношения данных и знаний естественно назвать информационным фетишизмом.

Гносеологические корни этого явления следует, видимо, искать в культурном механизме представления знаний, который может функционировать двумя различными способами. При формализации одного типа ("аристотелевского") граница между точным знанием и его отсутствием не является фиксированной, что дает возможность неформальной работы с формализованными понятиями, развивающей интуицию. При формализации другого типа ("галилеевского") граница между знанием и незнанием чрезмерно фиксируется так, что все, "находящееся по сю сторону границы", может быть определено с алгоритмической точностью, все же "потустороннее" становится при таком способе формализации "гносеологически невидимым", выступая либо в роли "абсолютного икса", либо в роли некорректно поставленной проблемы. Можно предположить, что засилие формализаций второго типа на уровне экспертов способно порождать информационный фетишизм на уровне потребителей. Нельзя исключить, что для теоретического анализа и преодоления указанных мистифицированных форм сознания может оказаться полезным различение понятий "тип" и "план строения", проводимое в работах Б.С.Кузина, Ю.А.Шрейдера и других.

## УРОВНИ РЕФЛЕКСИИ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ С ИНФОРМЕДОЙ

М.С.Мириманова

1. Общение пользователя с информедой состоит в превращении хранимой информации в актуально используемые знания, а также в накоплении и передаче в общественное пользование знаний путем превращения их в информацию. Использование ЭВМ в информатике создает все новые возможности для более эффективного общественного обмена знаниями, превращенными в информацию. Однако, компьютеризация приводит и к обострению и усугублению трудностей преодоления барьера между информацией и знанием.

2. Сегодня особо остро встает вопрос изучения общения пользователей с компьютерной информедой. Психологические трудности начинаются у пользователя с дискомфорта от незнания им способов и средств общения с ЭВМ. Коммуникацию с ЭВМ пользователь воспринимает вначале как некоторое расширение или трансформацию привычных нормативов коммуникации. Возникающие коммуникационные конфликты воспринимаются при такой установке как неоправданный дискомфорт.

3. Для успешного осуществления коммуникации с ЭВМ необходима смена установки и введение первого уровня рефлексии - осознание используемых средств коммуникации. Второй шаг - осознание и соотнесение собственных средств коммуникации со средствами, заложенными в ЭВМ. Третий уровень рефлексии - осознание представлений проектировщика системы о пользователях. Переход на этот уровень дает возможность сознательно и активно использовать те средства ЭВМ, которые заложены в нее исходя из интересов пользователя.

4. Рефлексия о содержании коммуникации ведет к формированию новых информационных потребностей. Исходным здесь является осознание недостаточности собственных знаний.

5. Информационная потребность - это результат вырабо-

танной установки на получение необходимого знания по определенным каналам. Для выработки такой установки необходимы как рефлексия над уровнем своего незнания, так и рефлексия о возможностях, доступных для общения информационных систем, предоставить недостающее знание.

6. Представление об информационной потребности как о психологической категории противоположно традиционному, исходящему из того, что эта потребность объективно вытекает из решаемой проблемы.

7. В информатике обычно не учитывается важное различие между информацией, поставляемой инфосредой, извлеченным из нее знанием и знанием, фактически используемым в реальной деятельности.

8. В рефлексии закреплено осознание необходимости самому принимать решение о важности и значимости информации. Последнее означает, что между знанием, доступным через инфосреду, и знанием, обеспечивающим выполняемую деятельность, имеется люфт.

9. Осознание необходимости или желательности получения определенной информации возникает в рамках складывающейся культурной традиции. В научной среде, например, существует традиция соразмерять свою деятельность с деятельностью коллег и предшественников, но конкретные информационные потребности появляются лишь как результат рефлексии над исследовательской деятельностью.

10. В поведении пользователя взаимодействующего с инфосредой выделяются два слоя рефлексии – профессиональная рефлексия и рефлексия над информационной деятельностью.

11. Рефлексия, приводящая к осознанию необходимости обеспечивающего знания, не детерминирована исходной деятельностью, но сама является активной мыслительной деятельностью субъекта.

12. Установка на общение с инфосредой и углубление рефлексии подкрепляется комфортностью и разрушается, когда пользователь обнаруживает устойчивый дискомфорт.

13. Трудной и интересной проблемой является изучение влияния рефлексии на поведение пользователя (ученого), а также на лиц, обслуживающих и проектирующих инфосреду.



## ЧИТАТЕЛЬ И КОНСУЛЬТАНТ: О НЕКОТОРЫХ КОММУНИКАТИВНЫХ ПРОЦЕССАХ В СОВРЕМЕННОЙ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКЕ

Э.Р.Сукиасян

1. Современная научная библиотека превращается в крупный библиографический центр, в котором собственно библиографическая функция (выдача информации по запросу) занимает не редкое равное место с традиционной библиотечной (выдача документа по запросу). Коммуникативные процессы в сфере обслуживания читателей документами изучены достаточно хорошо и нашли отражение в учебниках и пособиях, в то время как коммуникативные процессы, протекающие в сфере справочно-библиографического обслуживания, когда консультант (чаще всего – библиограф) вступает в непосредственный контакт с потребителем информации, оказались почти не изученными.

2. Самый предварительный анализ литературы показывает, что рекомендации носят самый общий характер и рассчитаны, с одной стороны, на "нормального" читателя, правильно воспринимающего вопросы консультанта, связанные с доработкой, конкретизацией запроса, а с другой стороны – на "нормального" консультанта, хорошо владеющего техникой общения с читателем, профессионально и психологически подготовленного к решению любых возникающих проблем. В реальной жизни контакт между читателем и консультантом устанавливается не сразу. Бывает и так, что он вовсе не устанавливается и общение приводит к конфликту.

3. Консультантов надо обучать учитывать психологические типы читателей. Однако такой подход был бы односторонним. Личность самого консультанта оказывает самое непосредственное влияние на результаты его работы. Значит, надо учитывать типы как читателей, так и консультантов.

4. Рассмотрим вероятные типы читателей. К "нормальным" отнесем тех, которые достаточно хорошо знакомы с возможностями библиографической службы библиотеки, уверены в эффек-

тивности своего обращения к консультанту. Эти читатели способны сформулировать запрос доступно для консультанта и адекватно теме и его содержанию. Они понимают, что чаще всего консультант — не специалист в узкой области, к которой относится запрос, и готовы оказать консультанту необходимую помощь в поиске рекомендаций. Читатели этого типа коммуникативны, доброжелательны. Назовем другой тип читателей "пассивным". Такой читатель идет к библиографу в полной уверенности в успехе, чаще всего гиперболизируя действительные возможности библиографической службы. Запрос свой такие читатели формулируют, используя метаязык своей науки, предполагая, что консультант не может не знать специальной терминологии. По мере развития событий поведение читателей "пассивного" типа меняется. Здесь многое зависит от умения консультанта сделать читателя своим помощником. Наконец, третий — "активный" тип читателей. К этому типу чаще всего относятся высококвалифицированные специалисты, редко обращающиеся к консультанту сами. Ни о какой уверенности в успехе говорить не приходится. Консультант, конечно, ничего не понимает в теме запроса. Если что-нибудь и будет найдено, то это произойдет лишь случайно. Запрос формулируется в самом общем виде, читатель просит дать ему источники, разбираться он будет с ними сам...

5. Конечно, очень хорошо, если помощь читателю окажет "нормальный" консультант: уравновешенный и внимательный, уверенный в своих возможностях, знающий аппарат библиотеки, умеющий спокойно беседовать с читателями. Охарактеризуем, однако, и другие типы консультантов, встречающиеся в библиотечной практике. "Слабым" назовем чрезвычайно скромного, нерешительного. Каждый запрос для него — "страшная" проблема, сложнейшая задача. Встречи с читателем он просто боится. Противоположный — "сильный" тип консультанта: сам считает себя компетентным во всех областях, опыта ему не занимать. Не успеет читатель сказать два слова, а "сильный" консультант уже думает, что знает, что надо читателю. Чаще всего консультанты этого типа бывают энергичными, торопливыми, в результате общения с читателем могут стать раздражительными.

6. Обозначим типы читателей арабскими цифрами: "пассивный" - 1, "нормальный" - 2, "активный" - 3, а типы консультантов - латинскими буквами: "слабый" - А, "нормальный" - В, "сильный" - С. Простейшая матрица будет содержать всего 9 возможных коммуникативных ситуаций:

	консультанты	читатели		
		1	2	3
	А	А1	А2	А3
	В	В1	В2	В3
	С	С1	С2	С3

Каждая из 9-ти указанных ситуаций будет существенно отличаться от других. Естественно, наиболее эффективной будет встреча В2, при которой "нормальные" читатель и консультант совместными координированными усилиями организуют целенаправленный поиск информации. Надо думать, что ситуация В1 также завершится успешно: консультант должен суметь убедить читателя в возможностях библиотеки и читатель укрепит в своем мнении, с которым он пришел к консультанту. Может быть, и это более вероятно, что в следующий свой визит в библиотеку этот читатель уже будет менее "пассивным". Думается, успешным может быть и поиск в ситуации В3, правда, консультанту придется приложить немало усилий для преодоления сомнений читателя и установления с ним делового, доверительного контакта.

Менее успешно могут завершиться встречи С2 и А2. В условиях С1 может быть достигнут положительный результат, однако чаще всего консультант будет убежден в том, что "читатель сам не знает, что хочет". Обобщенное чувство неудовлетворенности и неопределенности останется в результате встречи А1: консультант не сможет проявить настойчивости и упорства, а читатель после беседы с таким консультантом потеряет доверие к библиотеке.

Наконец, две наиболее опасные для библиотеки ситуации. В положении А3 вероятность ошибки высока. Конфликтной окажется ситуация С3.

7. В теоретическом плане следовало бы серьезно изучить психологические и профессиональные условия работы консуль-

танта. Задача же заключается в практическом, прикладном значении проблемы. Нам надо научиться обучать консультантов с учетом типов читателей. На следующем этапе правомерной станет постановка вопроса об издании методических рекомендаций, об освещении данного вопроса в практических пособиях.

В общем плане можно ставить вопрос и о соответствующей подготовке читателей, потребителей информации. Эту подготовку можно осуществлять не только в активных формах (путем проведения семинаров, курсов, циклов лекций), но и пассивно — средствами наглядной информации и пропаганды непосредственно у пункта дежурного консультанта. Опыт такой работы имеется, однако он не изучен и не обобщен.

## ЧИТАТЕЛЬСКАЯ УСТАНОВКА ИССЛЕДОВАТЕЛЯ-ГУМАНИТАРИЯ

Л.Ю.Пезп

Со всей своей проблематичностью вопросы читательского отношения к Научной библиотеке Тартуского государственного университета встали перед ее руководством в 1983 году. К этому времени НБ ТТУ уже более года работала в новом, современном и удобном здании. Казалось бы, читательская оценка работы библиотеки должна быть высокой, читательская установка – положительной. Однако, при обработке анкеты "36 вопросов читателю" выяснилось, что довольно большое количество читателей не удовлетворено работой библиотеки, и среди них доминируют читатели с поверхностной, претенциозной установкой. Из 856 возвращенных анкет (среди посетителей библиотеки было распространено 1000 анкет) в 513, в той или иной мере, выражалась неудовлетворенность библиотекой (1).

Наиболее неудовлетворенными оказались филологи, историки, философы, экономисты, психологи, социологи, журналисты – то есть читатели-гуманитарии. Что явилось главной причиной их недовольства? Мы надеялись, что именно гуманитарии, библиотека – их первая лаборатория, выскажут содержательное мнение о том, что хорошо в работе библиотеки, что необходимо улучшить, с чем совсем нельзя мириться. При этом думалось, что искренние и точные ответы помогут сделать обобщения и практические выводы для наиболее эффективного обслуживания читателей. Однако, оказалось, что главные причины неудовлетворенности читателей заключаются как раз не в организации работы библиотеки. Читатели гуманитарного профиля, как и остальные, в первую очередь недовольны шумом кондиционеров в читальных залах, стандартным меню в кафе, поведением других читателей. Приведем некоторые типичные примеры выражения недовольства: "Нет тишины и покоя" (муж., 63 года); "Мешают экскурсанты" (муж., 43); "Утомля-

ет однообразный "репертуар" в кафе" (муж., 31); "В читальных залах мало цветов" (жен., 24).

Читатели-женщины более, чем мужчины, удовлетворены работой библиотеки. Но мужчины выражают свою неудовлетворенность более по-деловому: они указывают на недостаточно продуманное комплектование книжного фонда по политэкономии, филологии, истории и другим дисциплинам, недовольны неоперативным обслуживанием, особенно по МБА, нечеткой организацией каталогов. Причин для недовольства у мужчин гораздо больше. Женщины дают большее число положительных оценок: "Нравится деловая атмосфера в библиотеке" (жен., 53); "У вас очень внимательно относятся к читателю" (жен., 67); "Поражают порядок и чистота..." (жен., 26).

В различии установок проявляется старая истина, заключающаяся в том, что степень удовлетворенности сугубо индивидуальна и зависит, главным образом, от самооценки человека: чем выше самооценка, тем выше и его удовлетворенность библиотекой. Ученые с очень высокой самооценкой в ответах на вопросы престижного характера, как правило, приукрашивают и себя, и работу библиотеки, тем самым подсознательно стараются казаться лучше, чем на самом деле. Так, например, на вопрос "Как часто Вы посещаете библиотеку?" больше половины ответили: "Почти каждый день". Это было бы хорошо, если бы соответствовало действительности, но фактически это далеко не так. Например, читатели-филологи стали очень редкими гостями НБ ТГУ. При регистрации читателей, активных посетителей выставки новых поступлений (с декабря 1984 г. по июль 1985 г.), филологи составили около 9% (от общего числа представителей данной специальности), историки - 15%, экономисты - 16%, обществоведы - 24% (2).

Необходимо отдавать себе отчет в сложности положения библиотеки, когда большинство специалистов по гуманитарным наукам или совсем перестали читать в библиотеке, или относятся к ней небрежно-поверхностно с недоверием и негативизмом. Человек читает только тогда, когда чтение более необходимо и более приятно, чем нечтение. Наплыв информации создал психологический барьер, выражающийся в апатии и боязни чтения.

При этом надо различать и сопоставлять вербальное выражение удовлетворенности с реальным поведением читателя, т.к. это далеко не тождественные акты. Социальные нормы, которые являются основой для выражения отношения к работе библиотеки (3), требуют от гуманитариев признания ее роли как "первой лаборатории", однако в читательской установке и поведении гуманитариев это не подтверждается. Проблемы аномального поведения читателей-гуманитариев весьма сложны, имеют много аспектов, связанных не только с объективными условиями, но и с психологическими, субъективными факторами.

Современная информационная ситуация сложна. Невозможность самостоятельного получения систематизированных информационных знаний и в то же время стремление решать основные информационные задачи самостоятельно и квалифицированно - это противоречие ведет к внутреннему конфликту, отрешению от информационного потока (4). Яснее ясного, что информационное поле для гуманитариев чрезмерно напряженно и является сильным социально-психологическим стрессором (6). Те, кто активно реагирует на стрессор, также активно выражают свое недовольство, у остальных доминирует пассивный тип поведения. Информационная экстремальность приводит к "сужению" сферы активного внимания, к иллюзиям типа "я уже все знаю", отказу от чтения и активного потребления информации, инфостраху (5). По-видимому, современная инфосреда стала для гуманитариев экстремально сложной. Исправление данной ситуации требует активного внимания общества.

## Л и т е р а т у р а

1. Пеэп Л.Ю. Об измерении степени удовлетворенности читателей библиотекой. - В кн.: Эксперимент в изучении процессов функционирования библиотечных систем. Л., 1984, с. 88-103.
2. Must, Ülle. Eriala ja kvalifikatsioon lugejate infoaktiivsuse mõjuretena. - Käsikiri TRÜ TR-a, 18 lk.
3. Плахов В.Д. Социальные нормы. Философские основания об-

- щей теории. М., 1985, с. 252.
4. Поваляев С.А. Научная информация. Деятельность, потребности, мотивы. Опыт конкретно-социологического исследования. Минск, 1985, с. 95.
  5. Пеэл Л.Ю. "Инфострах" как новое явление в современной науке. - Науковедение и современность. Тезисы докладов III республиканской научной конференции. Таллин, 1984, с. 92-101.
  6. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. М., 1983, с. 281.



## РОЛЬ ИНФОРМАЦИИ В ТВОРЧЕСКОМ ПРОЦЕССЕ

К.Х. -Х.Ханго

1. О роли информации в научном творчестве в последние десятилетия довольно много пишут (см., напр., 1, 2). Некоторые авторы выделяют самостоятельную разновидность научного труда - научно-информационную деятельность (НИД), которая заключается "в сборе, аналитико-синтетической переработке, хранении и поиске закреплённой в документах научной информации" (1, с.240). Большинство компонентов НИД возложено на информационных работников.

2. С начала своего существования информатика, с позиций информационных работников, изучала проблемы информационных потребностей исследователей и способов представления информации (3, с.175-178).

Вначале основное внимание обращалось на библиографические ссылки как на индикаторы использования литературных источников, затем стали изучать оценки потребителей отдельных способов передачи информации. Объективные методы изучения потребления информации практически не использовались, также мало учитывались психологические закономерности творческого процесса исследователей.

В последние годы все больше осознаётся необходимость психологического подхода к проблемам информатики. Многие авторы подчеркивают, что проблема информационных потребностей является психологической проблемой (см., напр., тезисы Э.Л.Шапиро, Д.А.Шрейдера, М.С.Миримановой в данном сборнике). Сделаны и попытки связать употребление информации с конкретными этапами творческого труда (2, с.178-179), но, к сожалению, выделенные при этом этапы не являются психологически адекватными, и что самое плохое - в качестве метода исследования использовалось интервью, основанное на данных самонаблюдения - предполагалось, что исследователь способен сам следить за ходом своего творчества.

3. В данном докладе мы постараемся определить роль информации в творческом процессе в контексте психологии творчества.

Проблема фаз (стадий, этапов) творческого процесса, их классификация и интерпретация проходят через всю историю психологии творчества. Синтезируя периодизации, выработанные разными авторами, Я.А.Пономарев (4, с.3) получает следующую классификацию фаз творческого процесса: "Первая фаза (сознательная работа) – подготовка (...). Вторая фаза (бессознательная работа) – созревание (...). Третья фаза (переход от бессознания в сознание) – вдохновение (...). Четвертая фаза (сознательная работа) – развитие идеи, ее окончательное оформление и проверка (...)". В обобщении А.Н.Лука (5, с.101) отличается только описание начальной стадии процесса: фаза подготовки разделена на этапы формирования задачи и поиска дополнительной информации.

Выделенные фазы существуют как в научном, так и в художественном творчестве. Однако, все фазы не присутствуют во всех творческих процессах, и названные этапы могут частично перекрываться во времени. Но приведенная выше классификация выделяет существенные аспекты творчества.

4. Информация необходима, прежде всего, в начальной фазе творческого процесса для выявления проблемы и подхода к ней, а также в конечной фазе для выражения созданного в понятной форме, в контексте "старой" информации.

В промежуточных фазах информация играет более сложную роль – добавление лишних ограничений препятствует процессу созревания, существенным толчком может стать информация, кажущаяся побочной с точки зрения данной проблемы.

Информационные потребности и специфика использования информации зависят, конечно, от сферы творчества. Больше возникает проблем с гуманитарными науками (огромное количество источников, важность индивидуального подхода в выборе информации – см., напр., 6), а также в художественном творчестве.

5. На основании вышесказанного можно утверждать, что:

а) творец сам не способен проследить творческий процесс в целом, поэтому при изучении употребления информации необ-

ходимо пользоваться объективными методами (напр., наблюдение, статистический анализ документов и т.п.);

б) творец сам не всегда точно знает и то, какая информация ему необходима. На конкретный узкий вопрос информационный работник может и должен дать конкретный ответ, но при более общих вопросах исследователю нужно дать как можно больше свободы в выборе информации, не требуется даже ограничивать его данными из одной какой-либо отрасли наук. В то же время необходимо избегать чрезмерно большое количество информации, ограничивающее творческий процесс.

### Л и т е р а т у р а

1. Михайлов А.И., Черный А.И., Гиляревский Р.С. Научные коммуникации и информатика. М.: Наука, 1976, с.240-283.
2. Neway Y.M. The role of the information specialist in academic research. Online Review, 1982, 6, 6, p.527-535.
3. Agur, U. (toim.). Informaatika ABC. Tln.: Valgus, 1980, lk. 175-203.
4. Пономарев Я.А. Психология творчества. М.: Наука, 1976.
5. Лук А.Н. Психология творчества. М.: Наука, 1978.
6. Stone S. Humanities scholars: information needs and uses. Journal Doc., 1982, 38, 4, p.292-313.

## СИСТЕМА ИРИ КАК СРЕДСТВО УПРАВЛЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ ЧТЕНИЕМ СПЕЦИАЛИСТОВ

В.А. Минкина

1. В эпоху научно-технической революции значительно усложняется чтение профессиональной литературы. Это связано с увеличением потока литературы при ограниченных возможностях человека по усвоению и восприятию новой информации; с уменьшением рецептурности текстовых сообщений из-за все большей уникальности условий научно-практической деятельности и невозможностью непосредственного использования прочитанного при решении конкретных задач; с расширением границ информационных потребностей, необходимостью постоянного ознакомления с непрофильной литературой из-за усилившейся мобильности профессий и все более тесных связей между различными отраслями и проблемами; с фрагментарностью сведений, приводимых в отдельных текстовых сообщениях (особенно микро-документах – статьях, описаниях изобретений, промышленных каталогах), затрудняющих их понимание.

2. В этих условиях перед библиотечно-библиографическим обслуживанием встанут новые задачи, связанные уже не только с оперативным предоставлением информации, необходимой специалистам, но и управлением процессами ее использования. Последнее предполагает ориентацию при обслуживании на информационных лидеров и выбор абонентов ИРИ именно из их числа; рациональную организацию работы этой группы специалистов; бесперебойное предоставление информации в виде, благоприятствующем ее усвоению; контроль за обменом информацией в коллективе; обеспечение сохранности передаваемых по ИРИ материалов для возможности их многократного и многоцелевого использования.

3. Усложнение процессов восприятия и использование информации характерно в настоящее время и для профессиональной

деятельности библиотекарей, особенно крупных научных библиотек. Они, во-первых, должны обладать глубокими знаниями по направлению специализации отдела и одновременно ориентироваться в деятельности всех других подразделений, в общих тенденциях библиотечно-библиографического обслуживания населения и месте данной библиотеки в этой системе. Во-вторых, сотрудники крупных библиотек выступают и как непосредственные исполнители, и как консультанты, методисты в области своей специализации, что также требует планомерной работы по повышению уровня их профессиональных знаний. В-третьих, крупные библиотеки являются, как правило, не только центрами обслуживания, но и научно-исследовательскими учреждениями, следовательно, квалификация сотрудников должна позволять им принимать участие в проводимых исследовательских разработках. Сказанное определяет значение профессионального чтения библиотекарей как наиболее действенного средства расширения их кругозора. Однако, учитывая трудности выявления, восприятия и использования информации, рассредоточенной по большому числу профильных и непрофильных источников, необходимо изыскивать действенные средства управления чтением сотрудников крупных библиотек.

4. В качестве такого средства предлагается система ИРИ, разработанная совместно специалистами ЛГУК им. Н.К.Крупской и РНТБ ЛатвССР для внедрения в этой библиотеке. В отличие от широко распространенных в настоящее время систем ИРИ, предусматривающих информирование отдельных лиц по проблематике их научно-практических разработок и анализ данных обратной связи лишь для повышения качества обслуживания, характеризуемая система должна стимулировать профессиональное общение в коллективе, способствовать обмену информацией, почерпнутой из литературы, и на этой основе расширению кругозора сотрудников библиотеки. Предусмотрена одноразовая переработка информации, вводимой в систему, при обеспечении ее сохранности в дальнейшем.

Абонентам ИРИ - представителям различных подразделений библиотеки вменяется в обязанность: ведение картотеки своего отдела; предоставление доступа к ней сотрудникам других отделов или других библиотек региона; своевременное заполне-

ние и передача в научно-методический отдел карт информационного обмена, заменивших традиционные карты обратной связи; подготовка (один раз в год) обзора о наиболее интересном опыте, почерпнутом из литературы и рекомендуемом для использования в работе библиотеки.

Предложен следующий вариант функционирования системы: выявление информационных потребностей, отбор материалов и их передача абонентам, анализ карт информационного обмена закрепляются за определенным отделом (например, научно-методическим). Абоненты ИРИ возвращают материал, не представляющий интерес для подразделения, в научно-методический отдел, что служит сигналом неточного обслуживания. Информация, полезная сотрудникам только данного подразделения, отражается в картотеке и используется при написании ежегодного обзора. На материал, с которым целесообразно ознакомить работников других отделов, абонентом ИРИ заполняется и передается в научно-методический отдел карта информационного обмена. И, наконец, если сведения, содержащиеся в публикации, должны быть учтены при принятии управленческих решений, заполняются карты ДОР. Они также возвращаются в научно-методический отдел, где используются при подготовке для руководства доклада о важнейших научно-практических достижениях и передовом опыте.

Система ИРИ становится средством управления профессиональным чтением и повышения информационной активности сотрудников.

5. Представляется, что предложенная система с успехом может быть реализована и при удовлетворении информационных потребностей специалистов других отраслей. В этом случае значительно расширяются возможности библиотечных и информационных служб, так как в состав используемых ими ресурсов включаются картотеки и тематические досье производственных подразделений или отдельных абонентов ИРИ, а также индивидуальные знания, приобретаемые и накапливаемые специалистами в ходе научно-практической деятельности.

## ИСПОЛЬЗОВАНИЕ БИБЛИОГРАФИЧЕСКИХ ПОСОБИЙ В НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Г.В.Гедримович

1. Важнейшим социальным следствием научно-технической революции является изменение условий научно-производственной деятельности специалистов, обусловивших новые требования к образованию, воспитанию, формированию познавательных интересов, уровню квалификации специалистов, к их ответственности и творческому отношению к труду. Это предъявляет высокие требования к совершенствованию библиографической деятельности.

2. Использование библиографических пособий — основное средство повышения эффективности и качества библиографического обслуживания специалистов всех сфер науки и производства и средство устранения постоянно возникающих при его выполнении противоречий. И хотя с каждым годом заметно увеличивается спрос на библиографические пособия, до сих пор в деятельности информационных и библиотечных органов самого различного уровня важнейшей остается проблема оптимального использования вторичных источников.

3. В настоящее время значительно расширяются функции библиографических пособий. Их можно рассматривать и как средство коммуникации, поиска и оценки информации, и как важнейшее средство расширения профессионального кругозора.

4. Всем пользователям библиографических пособий присущи психологические особенности при использовании вторичных источников, которые целесообразно учитывать при организации библиографического обслуживания. Понимание пользователями возможностей библиографических пособий непосредственно влияет на активность использования. В свою очередь эффективность системы библиографических пособий является показателем подготовленности общества к восприятию информации из вторичных источников, а интенсивность использования отдель-

ных библиографических пособий характеризует степень подготовленности к восприятию информации конкретных категорий пользователей.

5. Базой исследования, проводимого кафедрой отраслевых библиографий ЛГИК им Н.К.Крупской, явилось глубокое изучение принципов системы библиографических пособий, ее изменений, целей обращения и требований, предъявляемых пользователями к системе в целом и к отдельным вторичным источникам. Установлено, что эти требования могут выступать в качестве критериев оценки и осознание их пользователями служит показателем подготовленности к использованию библиографических пособий. В настоящее время проводится также наблюдение (в ОНТИ и НТБ Ленинграда и других городов) за реальным использованием библиографических пособий различными группами пользователей и анализируются при этом их особенности.

6. При повышении квалификации информационных и библиотечных работников важно научить свободной ориентации в системе библиографических пособий, выявлению возможных изменений в системе и в отдельных вторичных источниках, определению случаев обязательного обращения к готовым, в том числе зарубежным библиографическим пособиям. В этом случае станет возможным избирать оптимальные способы доведения информации до общественных информаторов и самих специалистов.

7. При обучении общественных информаторов и специалистов важно обеспечить непрерывное наращивание профессиональных знаний, обмен информацией путем стимулирования взаимовлияния между различными категориями пользователей библиографических пособий, перестройку мышления и отношения к вторичным источникам.



## ИНФОРМАТИКА И СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ

В.В.Максимов

Диспропорциональность развития научно-технического прогресса отразилась не только на развитии информатики и социальной психологии, но более всего на их разобщенности. Пожиная плоды, мы видим, с одной стороны, информатику компьютеризованную, но лишенную значительной части своего теоретического фундамента в лице социально-психологических и социологических теорий информационных интеракций, массовых информационных и информационно-познавательных процессов, включая процессы поиска, восприятия и переработки информации.

С другой стороны, социальная психология и социология оказываются не подготовленными к решению проблем информатики, поскольку их парадигматика и концептуальный, методический аппарат не предусматривают изучения говорящего, читающего и мыслящего человека и тех социально-информационных процессов, на основе которых сегодня в значительной мере живут и развиваются коллективы и общности, социальные группы и институты.

Другая, более глубокая причина разобщенности информатики и социальной психологии лежит в методологии. Если в методологии информатики до сих пор доминирует принцип предметоцентризма (см. В.П.Кузьмин. Принцип системности в теории и методологии К.Маркса. ИЛД, М.: 1980) при игнорировании социальных отношений, лежащих в основе формирования любых информационных потребностей, то социальная психология (и социология), — напротив, — наделены на изучение именно социальных проблем и отношений, но обращают мало внимания на предметную ткань и языковые формы этих отношений.

Корень указанных противоречий лежит, как нам представляется, в недостаточном понимании социально-психоло-

гической природы социальных отношений, обычно мыслимых как "идеальные", - внеязыковые, - социальные образования, не имеющие своего информационного выражения. Между тем, информационным выражением социальных отношений является язык чувств, предметно воплощаемый в словах естественного языка, и используемый нами в быту и на производстве, в общественно-политической практике, в научных, художественных и публицистических текстах.

Составленный нами по текстам писем трудящихся, научным, общественно-политическим и другим текстам Словарь социальных чувств (на русском языке) включает более 3,5 тысяч однословных выражений чувств, сгруппированных в 35 основных типов, в каждом по четыре модальности - по две нормальных и две аномальных. Классификация чувств (отношений) произведена по четырем принципам социально-рефлексивной синонимии (см. таблицу).

В словарь не включены сложносоставные выражения чувств и отношений (напр., фразеологизмы). Однако, тезаурусная схема Словаря позволяет "выводить" их содержание через комбинации однословных выражений чувств путем логического индексирования.

Выступая в качестве номинально-типологического классификатора, Словарь чувств является обобщенным инструментом: для информатики он выступает как методическое средство выявления и анализа социальных и социально-психологических составляющих любой текстовой информации и информационно-наполненных процессов. Для социально-психологических (и социологических) исследований он выступает как методический инструмент распространения этих исследований на обширную область информационно-наполненных и информационно-детерминированных общественно-психологических явлений и процессов; в том числе таких слабо изученных как сознание, настроения, социальное мышление, общественное мнение, идейно-воспитательные, пропагандистские и другие общественно-психологические процессы.

Сделаны первые попытки апробировать словарь чувств в анализе научных, эпистолярных и общественно-политических текстов.

# Основные типы и модальности чувств

Аномальные "положитель- ные" модаль- ности	№ типа	Нормальные по- ложительные модальности	Нормальные отрицатель- ные модаль- ности	Аномальные отрица- тельные модальности
I	2	3	4	5
Беспечности	1	БЕЗОПАСНОСТИ	Опасности	Паники
Благодушия	2	БЛАГОПОЛУЧИЯ	Неблагопо- лучия	Несчастья
Навязчивости	3	ВНИМАНИЯ	Невнимания	Бездущия
Фанатизма	4	ВЕРЫ	Сомнения	Неверия
Амбиции	5	ГОРДОСТИ	Неудачи	Безуспеш- ности
Протекционизма	6	ДРУЖБЫ	Недружелю- бия	Вражды
Самодовольства	7	СИЛЫ	Слабости	Болезни
Ажиотажа	8	ИНТЕРЕСА	Безучаст- ности	Отчуждения
Космополитизма	9	ПАТРИОТИЗМА	Национализ- ма	Шовинизма
Групповщины	10	КОЛЛЕКТИВИЗМА	Потеряннос- ти	Индивидуа- лизма
Всеведения	11	КОМПЕТЕНТНОСТИ	Заблуждения	Незнания
Ревности	12	ЛЮБВИ	Равнодушия	Ненавиди
Опрощения	13	ЛЕГКОСТИ	Сложности	Непосиль- ности
Ханжества	14	НРАВСТВЕННОСТИ	Фальши	Амораль- ности
Бодрячества	15	ОПТИМИЗМА	Пассивности	Отчаяния
Бездумности	16	ПОНИМАНИЯ	Неясности	Бессмыслен- ности
Бюрократизма	17	ПОРЯДКА	Беспорядка	Хаоса
Демагогии	18	ПРАВДЫ	Неправиль- ности	Беззакония
Алчности	19	ПОТРЕБНОСТИ	Возможности	Недопусти- мости
Уравниловки	20	РАВЕНСТВА	Неравенства	Дискримина- ции
Махинаторства	21	РЕШЕНИЯ	Проблемы	Безвыход- ности
Вседозволен- ности	22	СВОБОДЫ	Зависимости	Угнетения

1	2	3	4	5
Авантюризма	23	СМЕЛОСТИ	Боязни	Страха
Корыстолюбия	24	СОБСТВЕННОСТИ	Дефицита	Утраты
Чванства	25	СОВЕСТИ	Вины, стыда	Обиды
Покорности	26	СОГЛАСИЯ	Возражения	Протеста
Культа	27	УВАЖЕНИЯ	Неуважения	Глумления
Аскетизма	28	УДОВЛЕТВОРЕНИЯ	Ухудшения	Возмущения
Попустительства	29	ХОЗЯИНА	Нерадивости	Развала
Прожектерства	30	НОВОГО	Обыденного	Косности
Экстремизма	31	ПРИНЦИПИАЛЬНОСТИ	Соглашательства	Смирения
Мании величия	32	Я, себя, своего	Скромности	Чужого
Преувеличения	33	ВАЖНОСТИ	Несущественного	Пренебрежительного

Примечание: К основным типам чувств следует, по-видимому, отнести также чувства ВЕЛИЧИНЫ (включая субъективные меры интенсивности, расстояния, объема и т.д.) и ВРЕМЕНИ (включая субъективные меры динамики изменений, темпа, ритма, возраста и др.). Шкалы этих чувств, формируемые по способу "больше - меньше", "быстрее - медленнее", сами по себе не имеют аномальных модальностей, но выступают средством шкалирования и градуировки других, социальных типов чувств. В среднем каждая из 132 (33 x 4) их модальностей имеет в словаре более 100 синонимов различной степени интенсивности и контекстной окраски.

## БИБЛИОТЕЧНАЯ ПРОФЕССИОЛОГИЯ В СИСТЕМЕ ДИСЦИПЛИН ДОКУМЕНТАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНОГО ЦИКЛА

А.С.Чачко

В реализации планов ускорения социально-экономического развития советского общества центральное место принадлежит науке. Ее возрастающая роль обусловлена тем, что наука – не только источник и поставщик идей, но и социальная институция, обладающая механизмом содержательной оценки новых достижений, изобретений, открытий. Растущая наукоемкость современного духовного и материального производства побуждает к более рациональному использованию научного потенциала, причем речь идет и об активизации внедрения исследовательских результатов, и об обеспечении заинтересованного и компетентного восприятия практикой рекомендаций науки.

В связи с указанными задачами возрастает значение отраслей, взаимодействующих в процессе научной коммуникации: редакционно-издательского дела (и книговедения), библиотечного дела (и библиотековедения), библиографической деятельности (и библиографоведения), научно-информационной деятельности (и информатики). Общие цели могут быть достигнуты при условии "равноправного положения представителей всех профессий, участвующих в процессе научной коммуникации" (Р.С.Гиляревский, 1981). Не одинаковое общественное признание, взаимное непонимание между библиотекарями и библиографами, с одной стороны, и информационными работниками с другой, – немало, особенно поначалу, затрудняли коммуникацию.

И в информатике, и в библиотековедении серьезное внимание уделяется функциональным и социально-психологическим проблемам профессиональной деятельности. Растущий интерес к проблемам библиотечной профессии отражают статистические данные: за период с 1946 г. по 1983 г. в специальной печати зафиксировано 2354 публикации, из них свыше 50% – за последние 9 лет. В советском библиотековедении сформировались

взгляды на роль библиотекаря в обществе и значение его личности в процессе коммуникации, определены научные основы разработки профессиограмм, выполнены нормативные модели, описывающие требования к основным библиотечным специальностям, изучаются перспективы развития профессии в связи с реорганизацией технологии на основах автоматизации. Определенные результаты получены в отношении проблем адаптации молодежи, удовлетворенности трудом, стабилизации кадров. Многие разработки посвящены совершенствованию профессионального образования и повышения квалификации кадров.

Для обозначения комплекса проблем, связанных с изучением профессии, введен специальный термин – профессиология, предварительно очерчена ее область: закономерности исторического развития профессии, специфические методы ее исследования, научная классификация видов библиотечного труда, прогнозирование изменений профессии и социально-психологического облика профессионала (Л.Г.Ефимова, 1978). Такое активное изучение библиотечной профессии, в связи с необходимостью ее научного обоснования, позволило сформулировать вывод о том, что "учение о библиотечных кадрах является столь же равноправной частью библиотекведения, как учение о библиотечном фонде или о читателе" (И.Н.Столяров, 1981). Логическое развитие этот вывод получил в положении о том, что "создание научной и учебной дисциплины библиотечной профессиологии – не менее крупная и важная проблема государственного значения, чем другие библиотечные проблемы" (Н.С.Карташов, 1982).

Возникнув в рамках библиотекведения как реакция на запросы практики в отношении научного обоснования вопросов обучения, воспитания и использования кадров, библиотечная профессиология затем распространяется в смежные отрасли. Такое развитие обусловлено особенностями комплексного объекта изучения, в качестве которого выступает труд и профессионализация библиотечных специалистов. Эта теоретико-прикладная дисциплина, формирующаяся в настоящее время, охватывает в комплексе широкий круг проблем: от ориентации на библиотечную профессию – до оценки и стимулирования труда. Центральным вопросом библиотечной профессиологии являются

требования к специалистам; при его разработке становится особенно необходимым привлечение смежных с библиотковедением наук. Обоснование требований к специалистам в области справочно-библиографического обслуживания и подготовки информационных пособий должно опираться на достижения библиотковедения и информатики; данные наукоеведения необходимы при разработке требований к специалистам в области систематизации литературы и научно-исследовательской работы; данные книговедения и информатики крайне важны для формулирования требований к специалистам в области комплектования, хранения и использования библиотечных фондов. Это перечисление не исчерпывает, а лишь иллюстрирует возможные приложения дисциплин документально-коммуникативного цикла к задачам, возникающим в библиотечной профессионалогии.

Вместе с тем библиотечная профессионалогия соприкасается и с психологическими науками, применяет их методы и выводы, использует факты. На данном этапе наиболее активно используются достижения психологии труда, социальной и библиотечной профессионалогии. Один из ведущих комплексных методов библиотечной профессионалогии – профессионаграфия – принадлежит психологии труда (М.А.Дмитриева, 1971).

Если на стадии создания библиотечная профессионалогия в основном использует потенциал смежных наук, то по мере ее развития обнаруживаются результаты, полезные для других дисциплин документально-коммуникативного цикла, поскольку тщательный анализ социальной сущности, современной роли и перспективных тенденций библиотечно-библиографической деятельности тесно связан с уточнением социальных функций других профессий, участвующих в процессе научной коммуникации.

Рассмотрим некоторые положения библиотечной профессионалогии.

Библиотечная профессия – одна из повсеместно распространенных массовых профессий умственного труда в сфере идеологической, культурно-просветительной, научно-информационной деятельности.

Важнейшим объектом библиотечного труда являются читатели. Многие библиотечные специалисты участвуют в коммуни-

кативном процессе опосредованно, главным образом через купленные книги, составленные указатели, каталоги, выполненные требования, то есть через документы. Но поскольку трудовая деятельность всех групп специалистов актуализируется в процессе библиотечно-библиографического обслуживания, профессия в целом может быть отнесена к категории "человек - человек".

Наиболее сложные и ответственные профессиональные функции: содержательный отбор литературы в целях комплектования фондов, информирования читателей, пропаганды изданий; тематический библиографический поиск; кодирование и декодирование изданий и их библиографических описаний; аналитико-синтетическая переработка текстов. Преобладающие типы профессиональной деятельности: воспитание, обучение, обслуживание людей; чтение, счет, вычисления; обработка, в том числе сортировка изданий, карточек, требований и т.д.

Коммуникативные функции предъявляют высокие требования к личностным качествам специалистов. Широкие контакты с читателями, избыток текстовой и эмоциональной информации, нестабильность темпа и ритма работы, а также рутинный характер многих процессов определяют высокую нервно-психическую напряженность как эмоциональный фон деятельности.

Между отдельными библиотечными специальностями, объединенными в профессию общей социально-экономической основой, имеются существенные различия в степени сложности, а значит и в темпах профессионализации.



## КНИГА КАК КОМПЛЕКСНЫЙ РЕФЕРЕНТ ИСТОРИКО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОБРАЗОВАНИЙ

Н.Ф.Кодак

1.1. Постоянное взаимодействие в общественной практике объективных и субъективных начал чревато возможностями как объективистских, так и субъективистских решений. При этом даже в такой объективно ориентированной области, как информатика, существует "субъективная" (читай: психологическая) проблематика, порождаемая, в частности, коммуникативными аспектами.

1.2. Масштабы и характер деятельности современного человека обостряют вопрос о переходе от ресурсов "практического ума" индивида к научно обоснованным решениям и социальному прогнозированию как в деятельности учреждений культуры (И.В.Бестужев-Лада), так и в столь тонких областях общественной активности, как художественное творчество (Д.Б. Кузьменко). Верификация таких прогнозов заключается в установлении их соответствия практике.

2.1. Одной из идей, наиболее плодотворных для интерпретации субъектно-объектных отношений, есть идея исторической психологии, методологическим обоснованием которой являются положения диалектического материализма, без штудирования которых "психология .... не может стать действительно содержательной и реальной наукой" (К.Маркс), о том, что материалистический "вывод о зависимости хода идей от хода вещей единственно совместим с научной психологией" (В.И.Ленин).

2.2. В разработке историко-психологической проблематики заинтересован целый комплекс наук. Это явствует из того факта, что едва ли не одновременно с разрабатывавшими эту проблему советскими психологами (Л.С.Выготский, А.Р.Лурия и др.) с аналогичной идеей выступили книговеды (В.С.Люблинский) - ученые, сосредоточенные также на комплексном пред-

мете исследования. Позже представители практически всех культурологических и гуманитарных дисциплин – литературоведы (М.И.Стеблин-Каменский, Г.Д.Гачев, Ю.М.Лотман и др.), историки (М.В.Нечкина, Г.Л.Соболев), культурологи (И.С.Кон) – так или иначе обнаружили интерес к разработке отдельных вопросов социогенеза наряду со специальными исследованиями психологов, показавшими в свою очередь, что "специфика объектов и приемов анализа в исторической психологии заставляют исследователей обращать особое внимание на сферы культуры и искусства" (Е.В.Шорохова, М.И.Бобнева), из которых книжное дело, и в частности художественная литература, представляется едва ли не самым богатым как по накопленному историческому опыту, так и по степени современной развитости.

3.1. Произведения художественной литературы не только осознаются, но и используются как средства "управления эмоциональной жизнью общества" (П.Л.Капица), поскольку являются источниками сильнодействующих "сигналов эстетической информации" (Ю.А.Филиппов), способных актуализироваться в определенном культурном контексте.

3.2. В психологическом плане сущностью управления общественно-эмоциональными процессами является выработка гомогенных доминант у большего или меньшего круга лиц, которых целесообразно объединить для определенных акций. Последние, будучи действиями в интересах социального и духовного раскрепощения человека, обнаруживают "умные эмоции" (Л.С.Выготский).

4.1. Книга, заключающая в себе в качестве основного содержания произведение художественной литературы, может быть рационально понята как референт историко-психологических образований: по ней, как по "коммуникативному звену" (М.Е.Марков) искусства, можно с большой определенностью "судить и о самой эпохе, и о ее живом носителе – человеке, о том, в каких отношениях находится он с самим собой и с окружающими его силами" (Н.А.Ястребова).

4.2. Историко-психологическая противоречивость культурного наследия требует его переработки (В.И.Ленин) не только в смысле выявления его классового содержания, но

также и в смысле историко-типологического соответствия между определенной поэтикой произведений (ядро которой – способ психологического раскрытия героя) и социально-психологическими доминантами времени.

5.1. Поскольку "современное искусство – и по содержанию и по способам своего социального функционирования – отражает новую ситуацию: нарастание значения коллективных, "хоровых" начал человеческого общежития" (Н.А.Ястребова), возрастает регулятивная миссия искусства в эмоциональной жизни общества, причем увеличивается резонанс как положительных, так и отрицательных фактов включения произведения в культурно-исторический контекст.

5.2. Условием эффективной интродукции произведений прошлого в современный мир является создание книги – "коммуникативного звена", которое идейно непротиворечиво как по отношению к актуальному культурному контексту с присутствующими ему историко-психологическими характеристиками, так и в своей собственной структуре, где нет типологического диссонанса между литературным произведением и составляющими с ним ансамбль текстами (предисловием, послесловием и т.п.), иллюстрациями, оформлением, которые нередко бывают произведениями других времен и могут, следовательно, нести инотипные историко-психологические приметы и значения.

Историко-типологическая интерпретация психологического смысла каждого из потенциальных компонентов книги способствует практике создания целостного, внутренне непротиворечивого ее ансамбля и последующей своевременной адекватной и массовой социализации поэтических идей.

## ИНФΟΣРЕДА И НООСФЕРА

Д.А.Шрейдер

1. Информационная среда есть пространство существования социальной информации – отчужденного от носителя и обобществленного знания. Использование инфосреды как хранилища и источника необходимых знаний требует особой информационной грамотности, позволяющей трансформировать информацию в знания и обратно, а также получать необходимую для этого информацию, применяя определенные виды метainформации.

2. Возможность достаточно свободного подключения к пользованию инфосредой означает не столько получение мощных технических средств, сколько приобщение к информационной культуре, становящееся условием своевременного получения необходимых для полноценной деятельности знаний, сведений и умений. Отсутствие доступа к инфосреде в уже наступающем будущем окажется столь же дискриминирующим фактором, как сегодня неграмотность. Наоборот, возможность быть пользователем инфосреды смягчает самое тяжелое и труднопреодолимое из человеческих неравенств – культурно-образовательное. Это создает возможность адаптации к быстро меняющимся условиям жизнедеятельности.

3. Представление об инфосреде, основанное на резком увеличении ее роли и возможностей, приводит к характерным иллюзиям. Прежде всего, это отождествление социальной информации и знания. Во-вторых, представление о том, что информационные потребности непосредственно детерминируются практической деятельностью. В-третьих, это гиперболизация социальной роли инфосреды в понятии "информационного общества". Для преодоления этих иллюзий, порождаемых объективными обстоятельствами, нужно рассматривать инфосреду в достаточно широком социокультурном контексте.

4. Представление об информационной деятельности как о сфере услуг или даже обеспечения необходимых для производ-

ственной деятельности ресурсов оказывается устаревшим. На смену ему приходит представление об инфосреде как культурном феномене, обеспечивающем общечеловеческое владение и использование знаний, требующем возрастающего культурного уровня участников и помогающем поддерживать этот уровень за счет информационного представления знаний, умений и образцов поведения, превращаемых в общественное достояние.

5. Инфосреда может служить средством укрепления культурных традиций, созидающих ноосферу – истинную среду обитания человека. Только в рамках последней инфосреда способна быть источником получения знания. Инфосреда может либо стать необходимым средством утверждения и развития ноосферы, либо средством ее разрушения и омертвления.

6. Появление автоматизированной инфосреды можно рассматривать как очередной необходимый этап эволюции ноосферы, связанный с новым типом творческой активности: созданием способов сбережения в общественно доступной форме индивидуальных знаний и оценок. Этот этап связан с опасностью превращения ноосферы в механическую цивилизацию, руководствующую вместо человеческой мудрости абстрактными технократическими схемами, легко используемыми в конъюнктурных интересах меньшинства.

7. Развитие ноосферы требует выработки, экспликации и распространения ценностных принципов обращения с инфосредой, на основе которых может быть введено и правовое регулирование возникающих проблемных ситуаций, к которым уже сегодня относятся защита персональных данных и авторское право. Возникает всеобщая моральная ответственность за то, чтобы личное знание каждого могло стать общественным достоянием и войти через инфосреду в ноосферу.

## ОБРАЗНОЕ МЫШЛЕНИЕ, АЛГОРИТМИЧЕСКОЕ МЫШЛЕНИЕ И КОМПЬЮТЕРЫ

И.М.Яглом

1. При всей условности членения на компоненты единого (и достаточно сложного) процесса человеческого мышления выделение здесь отдельных составляющих достаточно поучительно и в силу этого обычно. Так ныне часто противопоставляют друг другу образное, картинное мышление и линейно упорядоченное алгоритмическое мышление (см., напр., 1); встречается и противопоставление дискурсивного и интуитивного путей познания истины (2). Исторический анализ, связанный, в частности, с деятельностью корифеев европейской научной и философской мысли, демонстрирует равную важность как образного, так и алгоритмического, как дискурсивного, так и интуитивного мышления и неплототворность попыток подавления одной или другой из названных составляющих, что безусловно надо иметь в виду в преддверии той компьютерной революции, перед лицом которой мы ныне стоим.

2. Я позволю себе высказать мысль о том, что определенные сложности в личных отношениях Платона и Аристотеля ("Платон мне друг, но еще больший друг истина"), Ньютона и Лейбница (ожесточенность спора о приоритете) порождались несовместимостью психического склада мистика Платона с его исключительно картинным видением мира и скорее рационалиста (дискурсивный подход) и логика (алгоритмиста) Аристотеля или мистика Ньютона с присущими последнему исключительными способностями синтетического охвата "сущего" и рационалиста и логика Лейбница (число примеров такого рода можно было бы и увеличить).

3. Уже сам факт одновременного появления на исторической арене как Платона, так и Аристотеля, как Ньютона, так и Лейбница демонстрирует равную важность для человечества представляемых этими великими мыслителями струй интеллекту-

альной жизни; не менее поучительна и дальнейшая история представляемых ими идей. На стадии личного соперничества противоборство Платона и Аристотеля закончилось, как будто, безусловной победой первого: Платон скончался в обстановке всемерного почитания, а организованная им школа ("Академия") просуществовала после его смерти еще чуть ли не 900 лет; Аристотель же умер в изгнании и бедности (что породило даже слухи о его самоубийстве), а школа Аристотеля ("Лицей") не надолго его пережила; сочинения Аристотеля были собраны лишь через несколько столетий после смерти их автора и многие из них, видимо, пропали. Однако уже в античности именно Аристотеля, а не Платона принято было именовать "Философ" без упоминания имени. Все европейское средневековье прошло под знаком крайнего почитания Аристотеля; напротив, европейское Возрождение ознаменовалось резким возрастанием интереса к Платону ("платоновские академии" итальянских гуманистов), а иногда – и ожесточенным отрицанием Аристотеля (Рамус). Современный же "компьютерный век", естественно, ознаменовался новым туром внимания к "отцу логики" – Аристотелю (3); с другой стороны, на Западе мы видим и сегодня волну увлечения Платоном, частично связанную с попытками реконструкции так называемого "неписаного Платона" (4).

4. Не менее любопытна и эволюция научных и философских идей Ньютона и Лейбница в последующие столетия. "Приоритетный спор" между Ньютоном и Лейбницем, ныне представляющийся нам достаточно беспредметным (ибо разные подходы к математическому анализу этих двух выдающихся ученых позволяют считать, что открыли-то они – разное (см. 6 и 7)), окончился полной победой Ньютона, в силу чего скончался Лейбниц в бедности и чуть ли не в безвестности. Однако, дифференциальное и интегральное исчисление мир получил от Лейбница, а не от Ньютона, в силу чего относящиеся к математическому анализу терминология и символика Ньютона ныне известны лишь специалистам по истории науки, а их временное принятие в Англии имело лишь отрицательное значение и привело к длительному отставанию английской науки от континентальной – отставанию, которое было ликвидировано лишь в XIX в. при переходе в Англии на лейбницев язык. Впрочем, стоит отметить,

что общепринятая ныне трактовка лейбницевских "бесконечно малых величин" (в частности, дифференциалов) идет от Ньютона; но столь подчеркиваемый Лейбницем алгоритмический характер новых исчислений современная наука полностью приняла. Но общую картину мира европейская мысль целиком заимствовала от Ньютона, так что категорически непринимаемый Лейбницем ньютонов закон всемирного тяготения стал одним из столпов нового знания. При этом отношение преклоняющихся перед Ньютоном европейских естествоиспытателей XVIII и XIX веков к "миру Ньютона" "последовательно ньютонианским" назвать нельзя никак.

5. В целом можно сказать, что научная идеология XVIII-XIX вв. представляла собой определенный сплав лейбницевского рационализма и ньютоновского синтетического подхода ко Вселенной, хотя уже и здесь наметились некоторые новые тенденции. Так, например, в XIX в. были реализованы замечательные идеи великого алгоритмиста Лейбница о геометрическом (векторном) и о логическом исчислении; впрочем концепция Лейбница "бесконечно малых чисел" получила полноценное обоснование лишь в 1960 г. (8). Ныне же мы вступаем в "компьютерный век", когда оказывается осуществленной и сокровенная мечта Лейбница о "думающих машинах". Последнее обстоятельство определило (надо полагать - временную) победу Лейбница над Ньютоном в современном образовании: так, например, вошедший ныне в каждую среднюю школу последовательно алгоритмический учебник (9), безусловно, очень понравился бы Лейбницу, доведись последнему с ним познакомиться, но наверняка привел бы в ужас Ньютона. Поэтому в преддверии грядущей глобальной компьютеризации всего среднего и высшего образования мы должны не забывать, что "алгоритмическое мышление" составляет лишь одну - важную, но ограниченную часть человеческого мышления, и что пропагандируя идею о разложении всех мыслительных операций на отдельные шаги, мы должны заранее принять все меры, чтобы "неалгоритмизируемой" составляющей мышления в их воспитании также уделялось достаточное внимание.



## Л и т е р а т у р а

1. Спрингер С., Дейч Г. Левый мозг, правый мозг. - М.: Мир, 1983; Сергеев Б.Ф. Асимметрия мозга. - М.: Знание, 1981; Иванов В.В. Чет и нечет. - М.: Сов. радио, 1978.
2. Фейнберг Е.Л. Кибернетика, логика, искусство. - М.: Радио и связь, 1978.
3. Лукасевич Я. Аристотелева силлогистика с точки зрения современной формальной логики. - М.: ИЛ, 1959.
4. Васильева Т.В. Неписаная философия Платона. - Вopr. философии, 1977, № II, с. 152-160.
5. Бурбаки Н. Очерки по истории математики. - М.: ИЛ, 1963.
6. Hall A.R. Philosophers at war: The quarrel between Newton and Leibnitz. - Cambridge: University Press, 1980.
7. Яглом И.М. Почему высшую математику открыли одновременно Ньютон и Лейбниц? - в кн.: Число и мысль, вып. 6. - М.: Знание, 1983, с. 99-125.
8. Robinson A. Non-Standard Analysis. - New York, 1960. Девис М. Прикладной нестандартный анализ. - М.: Мир, 1980; Успенский В.А. Нестандартный, или неархимедов анализ. - М.: Знание, 1983.
9. Основы информатики и вычислительной техники, ч. I (ред.: А.П.Ершов, В.М.Монахов). - М.: Просвещение, 1985.

## СО Д Е Р Ж А Н И Е

Э.Л. Шапиро. От потребностей в знаниях к инфозапросу . . . . .	3
Б.Ф. Володин. Противоречия психологических подходов к оценке библиотечно-информационной деятельности . . . . .	5
С.Д. Коготков. Информационная потребность и информационный интерес: единство и различия . . .	7
В.Ю. Милитарев. Информационная культура человека эпохи НТР и проблема информационного фетишизма . . . . .	10
М.С. Мириманова. Уровни рефлексии при взаимодействии пользователя с инфосредой . . . . .	14
Э.Р. Сукьясян. Читатель и консультант: о некоторых коммуникативных процессах в современной научной библиотеке . . . . .	16
Л.Ю. Пезеп. Читательская установка исследователя-гуманитария . . . . .	20
К.Х.-Х. Ханго. Роль информации в творческом процессе . . . . .	24
В.А. Минкина. Система ИРИ как средство управления профессиональным чтением специалистов . . .	27
Г.В. Гедримович. Использование библиографических пособий в научно-производственной деятельности . . . . .	30
В.В. Максимов. Информатика и социальная психология . . . . .	32
А.С. Чачко. Библиотечная профессиология в системе дисциплин документально-коммуникативного цикла .	36
Н.Ф. Кодак. Книга как комплексный референт историко-психологических образований . . . . .	40
Ю.А. Шрейдер. Инфосреда и ноосфера . . . . .	43
И.М. Яглом. Образное мышление, алгоритмическое мышление и компьютеры . . . . .	45

Бесплатно